

# **KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASSAR**

**Nurul Ahmira**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

**Herlina Sakawati**

Staf Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar  
Jl. A.P. Pettarani Kampus Gunung Sari Baru Makassar  
E-mail: [herlinamappakanro@gmail.com](mailto:herlinamappakanro@gmail.com)

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Kota Makassar dilihat dari responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Jenis penelitian adalah kualitatif bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi responsivitas kurang baik pada penanganan keluhan, karena belum mendapat tindak lanjut yang cepat. Pada dimensi responsibilitas kurang maksimal pada indikator kontinuitas air yang dialirkan, karena masih terjadi pergiliran aliran air. Pada dimensi akuntabilitas semua indikatornya cukup maksimal. Adapun faktor pendukung kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perumda Air Minum Kota Makassar yaitu adanya kantor unit dan penampungan air langsung minum, penambahan jaringan pipa dan saling bersinergi. Sedangkan faktor penghambat yaitu pengerjaan proyek yang dijalur pipa distribusi, kurangnya armada pengantaran air, dan kurangnya sumber air baku. Dalam pelayanan penyediaan air bersih perlu memaksimalkan kualitas dan jumlah petugas dalam melaksanakan pelayanan dan perlu meningkatkan kapasitas produksi dengan menambah sumber air baku.*

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penyediaan Air Bersih, Perumda Air Minum Kota Makassar.*

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Pelayanan publik memiliki dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan barang publik dan pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat umum.

Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa adalah pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat.

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi makhluk hidup di bumi, khususnya bagi manusia yang kebutuhan sehari-

harinya berkaitan dengan air. Penyediaan air tidak hanya didasari untuk pemenuhan kebutuhan pokok yang mendesak, tetapi juga merupakan kunci utama perkembangan sebuah kegiatan serta untuk pemenuhan kebutuhan tambahan masyarakat seperti menyiram tanaman, mencuci kendaraan, dan lain-lain yang sifatnya tidak mendesak dalam hal ini disebut fungsi yang bersifat sosial dan fungsi yang bersifat ekonomi.

Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat merupakan hal yang penting untuk diperhatikan demi terwujudnya masyarakat yang makmur dan sejahtera seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 1974 tentang Pengairan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran Rakyat secara adil dan merata<sup>1</sup>. Oleh karena itu, dalam menghadapi hal tersebut pemerintah telah mengadakan lembaga yang berperan dalam hal penyediaan air bersih. Adapun lembaga yang dimaksud yaitu Perusahaan Daerah Air Minum.

Perusahaan Daerah Air Minum atau singkatnya dikenal dengan PDAM berdiri karena adanya tuntutan jasa air bersih oleh masyarakat umum, Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangatlah diperlukan bagi seluruh golongan masyarakat, pun tak terkecuali di Kota Makassar. Namun,

pada akhir tahun 2019 PDAM khususnya di Makassar melakukan perubahan model dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda). Hal tersebut diketahui telah ditetapkan menyusul setelah disahkannya Peraturan Daerah tentang Perusahaan Umum Daerah Kota Makassar oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Makassar dalam pelaksanaan rapat paripurna.

Salah satu permasalahan yang telah terjadi pada tahun 2018 berkaitan dengan kelangkaan air bersih yang menimpa Kota Makassar adalah permasalahan yang terjadi di Kecamatan Tallo, dimana berdasarkan hasil observasi awal di kecamatan Tallo diakui bahwa telah terjadi kelangkaan air bersih selama dua bulan lamanya yang menyebabkan masyarakat di sana sangat kesulitan untuk mendapatkan air bersih, bahkan yang lebih memprihatinkan ada yang sampai rela membeli air bersih yang dijual eceran untuk memenuhi kebutuhan air dalam satu hari. Sebagaimana diketahui, hal tersebut disebabkan oleh musim kemarau yang berkepanjangan, sehingga debit air baku di Bendungan Lekopancing Kabupaten Maros yang menjadi sumber air baku utama ke instalasi Panaikang mengalami penurunan yang sangat drastis.<sup>2</sup>

Usaha yang dilakukan dalam menangani permasalahan krisis air bersih yang sudah sering terjadi di beberapa daerah di Kota Makassar, Perumda Air Minum memberikan

---

<sup>1</sup> Undang undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan

<sup>2</sup> Rakyatku News, "Krisis Air, Petugas PDAM Makassar Antar Air Hingga Malam Hari", 19 Mei 2019.

<http://www.google.com/amp/news-rakyatku.com/amp/118629>

pelayanan air bersih berupa fasilitas di lokasi yang terjadi krisis air. Dimulai dengan turun langsung ke pemukiman warga yang terdampak krisis hingga membawa mobil tangki berisi air bersih yang kemudian didistribusikan ke titik perumahan warga, akan tetapi ternyata masih saja ada masyarakat yang mengaku bahwa daerahnya tidak mendapatkan pelayanan suplai air bersih dari Perumda Air Minum.

Tingginya permintaan dan pengaduan akan pelayanan air bersih saat ini di Kota Makassar, sepenuhnya belum tertangani dengan optimal, baik segi pelayanan yang ada saat ini, maupun kapasitas produksi yang tersalurkan sampai ke konsumen. Kuantitas air yang dialirkan oleh beberapa Instalasi Pengolahan Air (IPA) di Kota Makassar masih memerlukan pasokan air bersih tambahan karena belum memberikan pelayanan yang maksimal dan merata kepada semua pelanggan, adapun sebab dari permasalahan yang terjadi adalah ketersediaan air baku di Sungai Lekopancing yang berkurang pada musim kemarau. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor kendala yang berupa tingkat kehilangan air yang cukup tinggi, yang sudah tidak sesuai dengan wilayah pelayanan.

Penelitian menyangkut penyediaan air bersih telah banyak dilakukan sebelumnya yakni penelitian yang dilakukan oleh Alipen, Rolan Haben (2019) dengan judul “Optimalisasi Penyediaan Air Bersih Daerah Pelayanan Kecamatan Lamboya Kabupaten Sumba Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur”, hasil penelitiannya ditemukan bahwa Kecamatan Lamboya di beberapa titik masih mengalami gangguan pendis-

tribusi air bersih yaitu pada pukul 06.00 pada pipa P-22, P-23, P-24, P-25, P-26, P-27, dan P-28 air tidak dapat mengalir pada jam tersebut.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelum-sebelumnya yakni terletak pada lokus penelitiannya yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar yang diukur dengan menggunakan teori yang indikatornya berdasarkan teori dari Lenvine dan akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda pula dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka akan dilakukan penelitian lebih dalam mengenai kualitas pelayanan Perumda Air Minum Kota Makassar dalam penyediaan air bersih. Oleh karena itu, judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar”

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar?

## **3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar.

- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar

#### **4. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat teoritis**

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan publik dalam penyediaan air bersih yang dilakukan oleh Perumda Air Minum khususnya di Kota Makassar.

##### **b. Manfaat praktis**

Diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik Perumda Air Minum dalam penyediaan air bersih di Kota Makassar dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam usaha untuk meningkatkan kualitasnya, sehingga upaya penyediaan air bersih dapat lebih maksimal

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas**

Pengertian kualitas menurut ahli dikemukakan oleh Philip B Crosby *the quality is conformance with the requirement*. (Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan). Sedangkan berdasarkan International Organization for Standardization (ISO) *quality is degree to which a set of inherent characteristics of an object fulfils requirements*. (Kualitas adalah tingkat dimana serangkaian karakteristik yang melekat/inheren pada obyek memenuhi persyaratan). Jika dijabarkan lagi dari pengertian

kualitas tersebut, maka harus dipahami dua kata kunci yaitu: (1) karakteristik, yaitu ciri yang membedakan; (2) persyaratan, yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib<sup>3</sup>.

### **2. Konsep Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut beberapa ahli memberikan pengertian yang berbeda-beda, tetapi pada hakekatnya semua pengertian tersebut mempunyai maksud dan tujuan yang sama. Boediono mengemukakan bahwa pelayanan adalah “suatu proses kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”<sup>4</sup>.

#### **b. Indikator Pelayanan**

Menurut Lenvine (1990), maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni:

- 1) *Responsiveness* (Responsivitas), adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- 2) *Responsibility* (Responsibilitas), adalah ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pembe-rian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentu-an-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* (Akuntabilitas), adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar

<sup>3</sup> Witara, Ketut. 2018. *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*. Sukabumi: CV Jejak. Hal. 7

<sup>4</sup> Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 60

proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.<sup>5</sup>

c. Asas-asas Pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 4 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu;
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>6</sup>

**3. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan pandangan secara jelas mengenai kualitas suatu pelayanan. Nasution menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan<sup>7</sup>.

**4. Konsep Penyediaan Air**

a. Pengertian Air

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 tentang Sumber Daya Air Bab I, Pasal I, butir 2 disebutkan bahwa:

“Air adalah semua air yang terdapat pada di atas ataupun dibawah permukaan tanah, termasuk dalam pengertian ini air permukaan, air tanah, air hujan, dan air laut yang berada di darat”. Butir 3 menyebutkan “Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan atau batua dibawah permukaan tanah”<sup>8</sup>.

b. Faktor yang Mempengaruhi Sistem Penyediaan Air Bersih

Menurut Pramono terdapat enam faktor yang mempengaruhi proses pengelolaan air bersih yang diperuntukkan untuk masyarakat yaitu diantara-ranya sebagai berikut:

- 1) Keadaan topografi
- 2) Keadaan geografis
- 3) Pencemaran sumber air
- 4) Produktivitas
- 5) Taraf dasar air bersih
- 6) Kehilangan air<sup>9</sup>

c. Standar Kualitas Air Bersih

Standar air bersih yang layak untuk dikonsumsi khususnya untuk *Food and Beverages Department* secara garis besar adalah suhu normal, tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa, pH berkisar antara 6,5-9,0, dan tidak melebihi ambang batas kesadahan air/ *water hardnes*.

<sup>5</sup> Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press. Hal. 145

<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4

<sup>7</sup> Nasution, M Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hal. 47

<sup>8</sup> Undang-Undang RI No.7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (Bab I, Pasal I), butir 2

<sup>9</sup> Susanti, Rini. 2010. *Pemetaan Persoalan Sistem Penyediaan Air Bersih Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Penyediaan Air Bersih Di Kota Sawahlunto*. Jurnal. Hlm. 113-114.

## **5. Perusahaan Umum Daerah Air Minum**

Perumda Air Minum merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah dalam mendistribusikan air bersih bagi masyarakat umum. Perumda Air Minum sendiri terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya diseluruh Indonesia.<sup>10</sup>

## **C. METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan/tulisan dari informan. Pendekatan ini dipilih dengan maksud menggambarkan dampak sosial serta ingin menggali informasi tentang kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perumda Air Minum Kota Makassar

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan penyedia air bersih di Kota Makassar. Alasan pemilihan lokasi ini karena Perusahaan Umum Daerah Air Minum kota Makassar merupakan lembaga atau perusahaan daerah yang bertanggung jawab sebagai sarana penyedia air bersih, kemudian diawasi dan dimonitor langsung oleh aparat-aparat eksekutif maupun

legislatif daerah dalam mengelola serta mendistribusikan air bersih bagi masyarakat umum yang menggunakan jasanya di Kota Makassar.

### **3. Deskripsi Fokus Penelitian**

#### **a. Responsivitas**

Indikator ini mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pelanggan. Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adapun faktor-faktor yang dipertimbangkan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan terkait responsivitas ialah bentuk pelayanan Perumda Air Minum Kota Makassar dalam upaya memberikan perhatian serius dan memadai dalam pelayanan administrasi serta teknis, kecepatan dalam memberikan informasi dan menanggulangi pengaduan gangguan, kesopanan serta keramahan pegawai (responsifitas) kepada pelanggan.

#### **b. Responsibilitas**

Indikator ini merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Responsibilitas menggambarkan pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang tersirat maupun yang tidak tersirat.

---

<sup>10</sup> Wikipedia. "PDAM", 20 Mei 2019, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/PDAM>.

Adapun faktor-faktor yang dipertimbangkan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan terkait responsibilitas ialah bentuk pelayanan Perumda air minum kota makassar dalam upaya meningkatkan jaminan mutu pelayanan, profesionalitas kerja pegawai, kualitas air kepada pelanggan serta pendistribusian air, kapasitas penyediaan air bersih, waktu pendistribusian dan sarana komunikasi kepada pelanggan.

#### c. Akuntabilitas

Indikator ini merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan terkait biaya pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan terhadap pelanggan

### **4. Tahap-tahap Penelitian**

#### a. Tahap Pra Penelitian

Pada tahap ini dilakukan observasi serta pencarian data awal di lokasi maupun internet untuk memperoleh permasalahan yang akan diteliti dan menentukan lokasi penelitian. Selain itu, juga disusun proposal penelitian untuk diajukan sebagai persyaratan untuk melakukan penelitian.

#### b. Tahap penelitian

Pada tahap penelitian ini dilakukanlah pengumpulan data baik itu berupa wawancara dengan narasumber yang terkait, observasi di

tempat atau daerah yang terkait dan dokumentasi yang menunjukkan bukti nyata dari suatu kejadian yang merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan analisis data penarikan kesimpulan.

#### c. Tahap akhir

Pada tahap akhir ini data-data yang telah terkumpul nantinya akan diolah dan dianalisis untuk kemudian dilakukan penarikan kesimpulan akhir. Dari hasil penarikan kesimpulan tersebut disusunlah sebuah laporan skripsi yang tentunya berdasarkan aturan penelitian yang ditetapkan oleh prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

### **5. Informan**

Adapun kriteria yang dipilih dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut;1) Pejabat Perumda Air Minum Kota Makassar; 2) Staf Perumda Air Minum Kota Makassar; 3) Pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar.

### **6. Sumber Data**

#### a. Data primer

Adapun data yang didapatkan berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara yang dilakukan pada informan yaitu masyarakat yang menggunakan jasa Perumda Air Minum Kota Makassar dan karyawan di lembaga yang bersangkutan. Tujuan yang ingin dicapai adalah mengetahui apakah pelayanan penyediaan air bersih di Perumda Air Minum Kota Makassar telah maksimal.

#### b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh diberbagai media seperti berita online, buku, artikel online, dokumen perusahaan yang berhubungan

dengan penelitian Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar.

#### **7. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

#### **8. Instrumen Penelitian**

Instrumen pokok adalah peneliti sendiri yang melaksanakan penelitian ini sedangkan instrumen penunjang dalam penelitian ini adalah telepon genggam, pena dan buku. Telepon genggam digunakan untuk mengabadikan peristiwa yang penting baik dalam bentuk foto maupun audio. Kemudian untuk pena dan buku berfungsi sebagai alat untuk mencatat informasi penting yang diberitahukan oleh informan.

#### **9. Teknik Analisis Data**

Data yang telah ditemukan oleh peneliti selama proses penelitian kemudian dianalisis oleh peneliti dengan menggunakan beberapa langkah sesuai dengan teori dari Miles, Huberman dan Saldana yang secara lebih terperinci, langkah-langkahnya diterapkan sebagai berikut<sup>11</sup> :

### **D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **1. Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum daerah Air Minum Kota Makassar**

##### **a. *Responsiveness* (Responsivitas)**

Responsivitas merupakan salah satu aspek yang menjadi tolak ukur dari sebuah kinerja pelayanan publik, dimana semakin tanggap penyelenggaraan pelayanan tersebut

maka semakin memberikan dampak yang positif terhadap hasil dari proses pelayanan tersebut. Responsivitas juga menunjukkan seberapa jauh proses pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan tuntutan pengguna jasa yang semakin kompleks.

Pada penelitian ini, dimensi responsivitas akan ditentukan oleh tiga indikator, indikator-indikator tersebut yaitu sebagai berikut:

##### **1) Sikap karyawan dalam melayani pelanggan**

Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sangat berpengaruh terhadap penilaian pelanggan, dimana penilaian tersebut akan berdampak pada kualitas pelayanan Perumda Air Minum Kota Makassar.

Perumda Air Minum Kota Makassar telah menunjukkan sikap yang baik karena setiap pelanggan yang datang ke kantor untuk mengurus sesuatu langsung ditanya keperluannya tanpa menunggu pelanggan merasa kebingungan.

##### **2) Pemberian informasi pelayanan air bersih yang jelas**

Informasi terkait pelayanan air bersih bagi pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar sudah menjadi hal yang sangat dibutuhkan. Dengan adanya informasi yang jelas dari pihak perusahaan, maka pelanggan akan mudah dalam mengetahui berbagai hal yang menyangkut pelayanan air bersih.

Adapun Perumda Air Minum Kota Makassar telah memberikan informasi kepada pelanggan dengan berbagai macam media yaitu media

---

<sup>11</sup> Ibid. Hlm. 14



cetak berupa brosur, berita di koran dan media online berupa *website* perusahaan.

3) Daya tanggap karyawan dalam menangani keluhan pelanggan

Pelanggan yang melaporkan keluhannya ke Perumda Air Minum Kota Makassar tentu mengharapkan penanganan yang tepat dan cepat atas keluhan tersebut, baik itu dari segi pelayanan proses laporan maupun penanganan masalah di rumah-rumah pelanggan.

Sedangkan di Perumda Air Minum Kota Makassar terjadi ketidaksesuaian antara konsep dan kondisi yang ditemukan. Hal tersebut dikarenakan meskipun telah dilakukan pemisahan antara jenis keluhan, namun penanganan keluhan dianggap kurang maksimal disebabkan jumlah petugas yang turun ke lapangan masih terbatas.

**b. Responsibility (Responsibilitas)**

Responsibilitas merupakan kemampuan dalam melayani pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dimensi responsibilitas adalah salah satu faktor dalam melihat kualitas pelayanan di suatu lembaga atau instansi, karena sangat mempengaruhi kemudahan dan keberlanjutan pelanggan dalam proses pelayanan baik itu pelayanan yang berupa jasa maupun berupa produk.

Pada penelitian ini, dimensi responsibilitas ditentukan oleh tiga indikator, indikator-indikator tersebut sebagai berikut:

1) Prosedur pelayanan penyediaan air bersih

Setiap instansi atau lembaga yang memberikan jasa pelayanan pastinya memiliki prosedur pelayanan masing-masing, dimana prosedur

tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam proses pelayanan yang dilakukan.

Perumda Air Minum Kota Makassar telah menerapkan pelayanan berlandaskan SOP yang jelas, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengerti alur dari pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan, meskipun ada satu perbedaan sistem yaitu perizinan dari perusahaan untuk mengisi formulir di rumah, alur prosedur pelayanan tetap sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2) Kualitas air yang diproduksi

Terjaminnya kualitas air yang diproduksi merupakan tugas pokok Perumda Air Minum Kota Makassar, karena masyarakat yang memilih untuk berlangganan memiliki harapan besar untuk memperoleh air bersih yang dapat digunakan untuk konsumsi sehari-hari.

Perumda Air Minum Kota Makassar telah berupaya memberikan persediaan air yang berkualitas kepada pelanggan dengan melakukan pemeriksaan lengkap yang rutin setiap bulan oleh karyawan yang bertugas di laboratorium dan tentunya telah memenuhi standar dari Dinas Kesehatan.

3) Kontinuitas air

Salah satu tanggung jawab besar Perumda Air Minum Kota Makassar adalah memastikan bahwa seluruh pelanggannya mendapatkan air bersih secara berkelanjutan dan merata setiap hari, tanpa harus merasakan krisis air bersih yang rutin terjadi akibat musim kemarau maupun musim penghujan.

Namun, ditemukan bahwa terjadi ketidaksesuaian antara konsep dengan kondisi di lapangan. Hal

tersebut dikarenakan air yang mengalir ke rumah pelanggan masih mengalami kemacetan. Selain itu pelanggan pun tidak dapat mengakses air setiap saat, melainkan secara bergiliran disebabkan oleh kurangnya sumber air baku sehingga berdampak pada pendistribusian air.

#### 4) Penyediaan sarana komunikasi

Adanya sarana komunikasi yang disediakan oleh Perusahaan akan semakin memudahkan pelanggan ketika ada yang ingin ditanyakan ke pihak perusahaan tanpa perlu datang langsung ke kantor pusat untuk bertanya secara langsung.

Perumda Air Minum Kota Makassar telah menyediakan sarana komunikasi demi kemudahan pelanggan dalam menghubungi pihak perusahaan jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Dimana Hal sarana komunikasi tersebut berupa nomor *call center* yang bisa dihubungi dan kantor unit terdekat yang ada disekitar rumah pelanggan.

#### c. *Accountability* (Akuntabilitas)

Akuntabilitas sendiri meliputi sesuatu yang diperoleh pelanggan dari pelayanan Perumda Air Minum Kota Makassar, dimana pada dimensi ini terdapat tiga indikator penentu agar pelayanan tersebut dapat dikatakan akuntabel yaitu sebagai berikut:

##### 1) Kejelasan tarif terkait biaya pelayanan air bersih

Tarif yang ditentukan oleh perusahaan atas jasa pelayanan harus jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan, sehingga pelanggan dapat mengetahui dengan jelas pula berapa tarif yang harus dibayarkannya selama mereka berlangganan.

Tarif yang ditentukan oleh Perumda Air Minum Kota Makassar

sudah sangat jelas bagi pelanggan dikarenakan Perumda Air Minum Kota Makassar telah menggolongkan tarif ke dalam beberapa golongan sesuai dengan jumlah penggunaan air pelanggan.

##### 2) Pelayanan yang adil dan merata

Penyelenggaraan pelayanan hendaknya dilaksanakan secara adil dan merata tanpa membedakan status sosial diantara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya, karena sudah sewajarnya setiap pelanggan memiliki harapan, keinginan, dan tuntutan yang sama yaitu sama-sama berharap mendapat pelayanan yang adil dan merata dari perusahaan.

Pelayanan yang dilakukan Perumda Air Minum Kota Makassar sudah tergolong adil dan merata. Hal tersebut dikarenakan karyawan telah melakukan pelayanan administrasi sesuai dengan nomor antrian dimana yang lebih dulu datang maka itulah yang lebih dulu dilayani, selain itu pengantaran air bersih diperuntukkan bagi siapa saja pelanggan yang airnya tidak mengalir lancar.

##### 3) Prioritas pemenuhan kepentingan pelanggan

Agar kepercayaan pelanggan tetap bertahan terhadap perusahaan maka menjadi kewajiban perusahaan untuk memprioritaskan segala apa yang menjadi kepentingan pelanggan dalam lingkup kebutuhan air bersih.

Perumda Air Minum Kota Makassar sendiri telah berupaya menyediakan penampungan air langsung minum tanpa dimasak dahulu dibeberapa titik di Kota Makassar, serta adanya himbauan dari perusahaan untuk melakukan persiapan ketika akan terjadi gangguan aliran air.

## **2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perumda Air Minum Kota Makassar**

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Kantor Perumda Air Minum Kota Makassar terbagi menjadi dua faktor yakni faktor pendukung dan faktor penghambat.

### **a. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Kantor Perumda Air Minum Kota Makassar**

Setiap penyelenggaraan suatu kegiatan tentu ada saja faktor yang mempengaruhi proses kegiatan tersebut tak terkecuali dalam pelayanan publik itu sendiri dimana faktor tersebut menjadi hal yang bisa memudahkan pelanggan dalam mengakses pelayanan tersebut.

Adapun yang menjadi faktor pendukung pelayanan di Kantor Perumda Air Minum Kota Makassar sebagai pendukung terlaksananya pelayanan penyediaan air bersih tersebut yakni:

1. Adanya kantor unit yang sudah disediakan oleh perusahaan dan bisa didatangi oleh pelanggan jika tidak bisa datang ke kantor wilayah untuk melapor;
2. Tersedianya penampungan air yang siap langsung minum tanpa dimasak di beberapa titik di daerah Makassar dan bisa diakses oleh masyarakat umum terlebih dapat digunakan secara gratis;
3. Adanya penambahan jaringan pipa distribusi untuk pelanggan yang daerahnya belum terdapat jaringan pipa

4. Saling bersinergi antara bagian yang satu dengan bagian yang lain dalam melaksanakan tugas pelayanan penyediaan air bersih kepada pelanggan perusahaan.

### **b. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perumda Air Minum Kota Makassar**

Jika ada yang namanya faktor pendukung bukan tidak mungkin dan memang sudah sewajarnya proses pelayanan publik juga memiliki faktor penghambat yang menjadikan pelayanan tersebut jadi kurang maksimal dalam pelaksanaannya sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri.

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan di Kantor Perumda Air Minum Kota Makassar dalam menyediakan air bersih bagi pelanggannya adalah sebagai berikut:

1. Semakin maraknya pengerjaan proyek dari pemerintah yang melakukan penggalian di jalur pipa distribusi akibatnya membuat pipa distribusi air ke pelanggan rusak;
2. Kurangnya armada atau mobil tangki pengangkut air bersih untuk pengantaran air ke daerah yang tidak dapat air;
3. Masih minimnya sumber air baku yang diolah menjadi air bersih;
4. Tingginya daerah tempat tinggal pelanggan yang menyebabkan tekanan air yang didistribusikan ke pelanggan menjadi rendah.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di Perumda Air Minum Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penyediaan air bersih di Perumda Air Minum Kota Makassar masih kurang maksimal. Dikarenakan dari tiga dimensi yang terbagi menjadi sepuluh indikator, terdapat dua indikator yang kurang maksimal dan delapan indikator yang cukup maksimal.

Dimensi responsivitas kurang maksimal pada bagian penanganan keluhan pelanggan. Terbukti bahwa meskipun sudah ada upaya pemisahan antara jenis keluhan, namun masih ada keluhan yang belum mampu ditindaklanjuti dengan cepat karena jumlah petugas lapangan yang terbatas. Sedangkan yang lainnya yaitu sikap karyawan dan pemberian informasi cukup maksimal. Kemudian Dimensi responsibilitas kurang maksimal pada bagian kontinuitas air yang didistribusikan ke pelanggan, terbukti bahwa masih terjadi pergiliran air yang dialirkan ke pelanggan, disebabkan oleh kurangnya sumber air baku yang akan diproduksi menjadi air bersih. Sedangkan yang lainnya yaitu prosedur pelayanan, kualitas air yang diproduksi sarana komunikasi bagi pelanggan cukup maksimal. Selanjutnya dimensi akuntabilitas semua bagiannya cukup maksimal yaitu kejelasan tarif, pelayanan yang adil dan merata dan prioritas pemenuhan kebutuhan pelanggan. Adapun faktor pendukung kualitas pelayanan penyediaan air bersih ada empat yaitu, (1) adanya kantor unit yang bisa didatangi oleh pelanggan jika tidak bisa datang ke kantor wilayah; (2)

tersedianya tempat air langsung minum di empat titik di Makassar; (3) adanya penambahan jaringan pipa distribusi; (4) saling bersinergi antar bagian. Sedangkan faktor penghambatnya ada empat pula yaitu, (1) banyaknya pengerjaan proyek dari pemerintah; (2) kurangnya armada atau mobil tangki pengangkut air; (3) kurangnya sumber air baku; (4) tingginya daerah tempat tinggal pelanggan.

### **2. Implikasi**

Hasil penelitian ini terkait kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar secara umum sudah dikatakan baik namun ada satu indikator yang belum maksimal yaitu dari segi responsibilitas dalam hal standar kontinuitas pendistribusian air bersih.

### **3. Saran**

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Semakin meningkatkan kualitas dan jumlah SDM/petugas dalam pelayanan khususnya pelayanan pada teknis;
- b. Meningkatkan kapasitas Perumda Air Minum Kota Makassar dalam pelayanan pendistribusian air bersih ke pelanggan dengan cara menambah sumber air baku yang baru untuk membantu sumber air baku yang selama ini digunakan

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Matthew B. Miles, Michael Huberman & Johny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: Arizona Atate University
- Nasution, M Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Witara, Ketut. 2018. *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*. Sukabumi: CV Jejak

### Undang-undang dan Peraturan-peraturan

- Undang undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4

### Artikel dan Skripsi

- Susanti, Rini. 2010. *Pemetaan Persoalan Sistem Penyediaan Air Bersih Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Penyediaan Air Bersih Di Kota Sawahluntoyoana*.

### Internet

- Rakyatku News, 19 Mei 2019. *Krisis Air, Petugas PDAM Makassar Antar Air Hingga Malam Hari*,  
<http://www.google.com/amp/news.rakyatku.com-/amp/118629>
- Wikipedia. *PDAM*, 20 Mei 2019, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/PDAM>.
- Website BPP SPAM. *Faktor yang mempengaruhi penyediaan air bersih*, 25 Juni 2019. <https://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/2019/faktor-yang-mempengaruhi-penyediaan-air-bersih/-html>